

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Praha, 20. 2. 2014

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

Od začátku roku se obrátilo na Call centrum

ÚP ČR více než 17,5 tis. lidí

Během doby, která uplynula od přechodu na staronový informační systém, se do dnešního dne obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR telefonicky celkem 14 799 klientů. Dalších 2 765 lidí pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu.

Většinu z tazatelů tvořily ženy. Nejčastěji je zajímalo, zda jim ÚP ČR už odeslal dávky, jak mají postupovat v případě evidence na Úřadu práce ČR, z čeho se jim bude počítat podpora v nezaměstnanosti či jak se mohou requalifikovat.

Pracovníci Kontaktního centra služeb zaměstnanosti – Call centra (CC) Úřadu práce ČR – jsou připraveni pomoci nejen příjemcům nepojistných sociálních dávek, ale také například držitelům sKaret a všem ostatním klientům ÚP ČR. **Za dobu, kdy je CC v provozu, zodpověděli více jak 250 000 dotazů. V průměru se na ně měsíčně obrací prostřednictvím telefonu či elektronickou cestou 6 300 klientů s žádostí o radu.** Nejčastěji volají či píší uchazeči o zaměstnání, příjemci sociálních dávek, studenti a cizinci.

Call centrum zahájilo svou činnost 15. 6. 2006. **Od té doby už nemusí zájemci o obecné informace z oblasti zaměstnanosti a nepojistných sociálních dávek chodit osobně na pobočku Úřadu práce ČR. Stačí jen pohodlně – z domova či kanceláře – zvednout telefon nebo poslat email. Od července 2012 funguje Call centrum ÚP ČR v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí a Generálního ředitelství ÚP ČR, který je hrazený z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.**

Lidem je k dispozici celkem 38 pracovníků CC, kteří jsou rozmístěni v rámci celé republiky. Celkem 10 lidí sedí na centrále v Praze a pracují ve dvousměnném provozu. Jsou připraveni odpovídat na dotazy **denně od pondělí do pátku od 8.00 do 20.00 hodin na telefonním čísle 844 844 803.** Dalších 28 operátorů pak funguje na krajských pobočkách ÚP ČR. Dotazy klientů přijímají během úředních hodin. Po jejich skončení jsou pak hovory

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

přesměrovány na centrálu, kde klienty obslouží tamní pracovníci. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail kontakti.centrum@mpsv.cz nebo callcentrum@mpsv.cz.

Lidé se mohou na Call centrum obracet v případě, že budou potřebovat radu týkající se **zprostředkování zaměstnání, evidence na úřadu práce, vyplácení podpory v nezaměstnanosti nebo rekvalifikace**. K dispozici jsou také informace z oblasti **aktivní politiky zaměstnanosti**. Pracovníci kontaktního centra poradí i zaměstnancům, jejichž zaměstnavatel jim nevyplácí mzdu z důvodu platební neschopnosti. Zájemci získají informace také o **sociálních dávkách**, způsobech, jak o ně žádat a o zákonných podmínkách nutných pro jejich získání. Dozví se i to, zda jim už úřad přiznanou dávku odeslal. „Abychom v rámci dotazů týkajících se termínu odeslání dávky ulehčili pracovníkům jednotlivých poboček ÚP ČR a zároveň vyšli maximálně vstříc klientovi, zřídili jsme našim operátorům aplikaci „kukátko“. Pokud nám dotyčný sdělí potřebné identifikační údaje, jsme schopni nahlédnout do systému a sdělit mu, zda a kdy odešla jeho dávka na jednotné výplatní místo a kdy ji tedy může očekávat,“ vysvětluje Oldřiška Němcová, supervizor Call centra

Jeden telefonní hovor trvá v průměru **4,5 minuty**. **Denní či měsíční počet dotazů a jejich obsah ovlivňuje několik faktorů**. V první řadě je to **medializace** určité problematiky. Jakmile televize odvysílá reportáž zaměřenou na oblast ÚP ČR nebo se v novinách objeví obsáhlejší článek k problematice spadající do působnosti resortu práce a sociálních věcí, odrazí se to vždy na skladbě otázek. Stejně je to i při **legislativních změnách**. **Nejčastěji lidé volají hned ráno po 8. hodině a pak mezi 10.30 – 13.00 hodinou**.

Pokud jde o **nejčastější dotazy**, ty ovlivňuje především roční doba. V lednu převažuje ne/zaměstnanost v souvislosti s ukončením pracovních poměrů ke konci předchozího roku. V létě zase vedou otázky zaměřené na činnost pracovních agentur, jejich ověření a nabídky „brigád“. Začátkem prázdnin a na podzim se pak často obracejí na Call centrum absolventi škol. **V současné době jsou v kurzu dotazy zaměřené na nabídku volných pracovních míst a souběh podpory v nezaměstnanosti a přivýdělků. Klienty zajímá také problematika zrušení sKarty**, stejně jako v době jejího zavádění. Hojně se lidé ptají také na způsoby dokládání příjmu v rámci žádosti o přiznání rodičovského příspěvku, přídatku na dítě, výplaty sociální dávek či jak mají postupovat, pokud se chtějí po skončení rodičovské dovolené vrátit do práce. **Ze tří čtvrtin jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání**.

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

Zbývající třetinu pak tvoří zaměstnavatelé. Pokud jde o způsob dotazování, **převažují telefonáty** nad emailovou korespondencí. Podrobnější statistika je uvedena na integrovaném portálu MPSV [http://portal.mpsv.cz/sz/call centrum/kcstat/](http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum/kcstat/).

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR